**Protocol Waarneming voor praktijk Brand buiten vakanties – versie praktijk Brand zelf**

Datum: 9 april 2014

Auteurs: Karen en Ellen

**Wat is het doel van deze werkinstructie?**

Per 1 juni 2014 wordt de praktijk gesplitst in twee functionele eenheden. Praktijk Brand zal in eerste instantie 4 dagen per week geopend zijn, op woensdag is de praktijk gesloten. Daarnaast zal in praktijk Brand ten allen tijde maar 1 assistente aanwezig zijn. Op momenten dat de assistente spreekuur doet of pauze heeft, is de praktijk telefonisch niet bereikbaar. Om vertraging in werkprocessen en onnodige belasting van praktijk Blanker & Thiele (met name op de woensdag) te voorkomen zijn goede afspraken over de waarneming essentieel.

**Werkinstructie**

**Spoedgevallen (zie ook protocol samenwerking spoedgevallen)**

Spoedgevallen van patiënten dr. Brand worden op de woensdag afgehandeld door praktijk Blanker & Thiele.

Spoedgevallen op andere dagen worden afgehandeld door dr. Brand en assistente dr. Brand. Mocht patiënt zich melden bij assistente Blanker & Thiele dan is haar eerste taak om voor de patiënt te zorgen en vervolgens draagt zij de zorg over aan assistente dr. Brand of dr. Brand zelf.

**Telefonische bereikbaarheid praktijk Brand-Piek en telefonische waarneming voor spoedgevallen door praktijk Blanker & Thiele**

Op woensdag is praktijk Brand telefonisch niet bereikbaar (voor spoedgevallen kunnen patiënten bij praktijk Blanker & Thiele terecht).

Voor het maken van afspraken en het telefonisch stellen van vragen kunnen patiënten op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bellen, buiten de pauzes en het spreekuur van de assistente om (zie ook tabel 1). Concreet kan er gebeld worden van 8.00-10.00 uur, van 11.00-13.00 uur en van 14.00-17.00 uur.

Patiënten van praktijk Brand die op de woensdag praktijk Blanker & Thiele bellen, zullen indien GEEN sprake is van een spoedgeval dat niet kan wachten tot de volgende dag, gevraagd worden op de donderdag terug te bellen, of de voicemail-box van de praktijk van dr. Brand in te spreken, die de assistente op donderdag afluistert en patiënten die hebben ingesproken terugbelt . In uitzonderlijke gevallen kan worden afgesproken dat assistente dr. Brand betreffende patiënt op de donderdag terug zal bellen, zonder de voicemail in te spreken. Hierbij is een goede overdracht tussen de assistentes dan essentieel! De assistente van praktijk Blanker & Thiele geeft dit via de overlegmodule in promedico door aan de assistente van praktijk Brand.

**Afspraken maken**

De assistentes van praktijk Blanker & Thiele plannen GEEN afspraken in de agenda van dr. Brand voor patiënten van dr. Brand zelf. Behalve tijdens vakantie dr. Brand voor de week na de vakantie (zie hiervoor protocol waarneming voor praktijk Brand in vakanties). De weekagenda van dr. Brand staat in tabel 2.

Spoedgevallen op de woensdag worden gepland bij dr. Blanker of dr. Thiele en de patient wordt verteld dat deze bij dr. Blanker/Thiele een afspraak heeft en voor die afspraak in de linker wachtkamer mag plaatsnemen.

Het plannen van afspraken voor patiënten van praktijk Blanker & Thiele in de agenda van dr. Brand tijdens vakanties van Blanker of Thiele zie protocol waarneming voor praktijk Blanker & Thiele door praktijk Brand.

**E-consult**

E-consultvragen kunnen na aanmelding via de website alle dagen van de week gesteld worden. E-consultvragen worden binnen 2 tot 3 werkdagen door de huisarts beantwoord. (zie protocol e-consult).

**Vragen in praktijk (zie ook tabel 3.: baliebezetting)**

Indien een patiënt van praktijk Brand op woensdag of tijdens spreekuur of pauze van de assistente aan de balie komt, zal behoudens wanneer het een spoedgeval betreft, patiënt gevraagd worden op een later moment terug te komen of te bellen met de assistente van dr. Brand zodra zij weer bereikbaar is.

**Urines**

Urines op de woensdag worden bij veel klachten nagekeken door assistente Blanker & Thiele en zo nodig met een van deze huisartsen overlegd.

Urines op andere dagen die gebracht worden tijdens pauze of spreekuur van assistente dr. Brand worden in de koelkast geplaatst (naam en geboortedatum erop!) en het formulier waarop de patiënt de klachten vermeld heeft wordt op het toetsenbord van assistente dr. Brand gelegd, zodat zij later weet dat de urine van die patiënt nog in de koelkast staat om na te kijken. De patiënt wordt geïnstrueerd vanaf welke tijd hij/zij kan bellen voor de uitslag, let hierbij op de pauzes en spreekuur van assistente dr. Brand.

**Herhaalrecepten (zie ook protocol Herhaalmedicatie)**

Herhaalrecepten worden dagelijks verwerkt, behalve op de woensdag.

Recepten die voor 10.00 worden aangevraagd, kunnen de volgende werkdag ’s middags na 15.00 worden opgehaald bij de apotheek.

Op de dinsdag geldt dat alle recepten die tussen 10.00 en 16.00 zijn aangevraagd op donderdag (na 15.00) kunnen worden opgehaald.

Recepten die tussen dinsdag 16.00 en donderdag 10.00 worden aangevraagd kunnen op vrijdag (na 15.00) bij de apotheek worden opgehaald.

Voor patiënten die hun medicatie via de website bestellen zal dit op de website vermeld worden.

Voor patiënten die hun medicatie telefonisch bestellen zal dit op het bandje van de receptenlijn vermeld worden.

Bij de balie zal aan de kant van praktijk Brand een kleine brievenbus komen te staan / hangen om doosjes ten behoeve van herhaalmedicatie in te werpen, op de brievenbus zal vermeld worden dat op woensdag aangevraagde medicatie op vrijdag bij de apotheek klaarligt.

**Postverwerking**

Alle binnengekomen post op dinsdag voor 17.00 (zowel digitale berichten als papieren post) wordt nog die dag verwerkt door dr. Brand.

Voor binnengekomen post op de woensdag geldt in principe dat dit op de donderdag verwerkt zal worden.

Indien bijvoorbeeld (lab)uitslagen direct ingrijpen vereisen, is de afspraak met het ziekenhuis dat de betreffende uitslag doorgebeld wordt. Via de telefoon komt de uitslag dan automatisch bij praktijk Blanker & Thiele terecht. Een huisarts uit die praktijk beoordeelt dan of directe actie noodzakelijk is, of dat actie kan wachten tot dr. Brand terug is (tot donderdag). Zij geven bijzonderheden door aan dr. Brand via de overlegmodule van promedico.

Voor brieven die worden afgegeven aan de balie geldt dat deze door assistente praktijk Blanker & Thiele in het vakje van assistente dr. Brand gelegd worden.

**Intercollegiaal overleg**

Indien een specialist of collega arts belt voor overleg met dr. Brand zal door assistente praktijk Blanker & Thiele worden aangegeven dat zij afwezig is en gevraagd worden of zij op een ander/later moment kan terugbellen (uiteraard mogelijkheden aangeven). Indien er met spoed/diezelfde dag overlegd moet worden, kan het overleg met dr. Blanker of dr. Thiele plaatsvinden, die kunnen resultaat van het overleg zo nodig terugkoppelen aan dr. Brand via de overlegmodule van promedico.

Tabel 1. Weekagenda assistente dr. Brand

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag |
| 8.00-8.30 | Balie + tel | Balie + tel | Gesloten | Balie + tel | Balie + tel |
| 8.30-9.00 | Balie + tel | Balie + tel | Gesloten | Balie + tel, patiënten terugbellen | Balie + tel |
| 9.00-9.30 | Balie + tel | Balie + tel | Gesloten | Balie + tel, patiënten terugbellen | Balie + tel |
| 9.30-10.00 | Balie + tel | Balie + tel, recepten | Gesloten | Balie + tel, recepten | Balie + tel, recepten |
| 10.00-10.30 | Balie + tel, recepten | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Spreekuur |
| 10.30-11.00 | Overleg & Koffie | Overleg & Koffie | Gesloten | Overleg & Koffie | Overleg & Koffie |
| 11.00-11.30 | Balie + tel | Balie + tel | Gesloten | Balie + tel | Balie + tel |
| 11.30-12.00 | Balie +tel, overige administratie | Balie +tel, overige administratie | Gesloten | Balie +tel, overige administratie | Balie +tel, overige administratie |
| 12.00-12.30 | Balie +tel, overige administratie | Balie +tel, overige administratie | Gesloten | Balie +tel, overige administratie | Balie +tel, overige administratie |
| 12.30-13.00 | Telefoon, opruimen | Telefoon, opruimen, evt ingreep voorbereiden | Gesloten | Telefoon, opruimen, evt ingreep voorbereiden | Telefoon, opruimen |
| 13.00-13.30 | Lunchpauze | Lunchpauze | Gesloten | Lunchpauze | Lunchpauze |
| 13.30-14.00 | Spreekuur | Spreekuur/ ingreep | Gesloten | Spreekuur / ingreep | Spreekuur |
| 14.00-14.30 | Balie + tel, post | Telefoon, post | Gesloten | Telefoon, post | Balie +tel, post |
| 14.30-15.00 | Balie + tel | Telefoon | Gesloten | Reserve  Spreekuur / ingreep | Balie + tel |
| 15.00-15.30 | Balie + tel | Balie + tel | Gesloten | Balie + tel | Balie + tel |
| 15.30-16.00 | Balie + tel | Balie + tel, recepten | Gesloten | Balie + tel | Balie + tel |
| 16.00-16.30 | Balie + tel, overige administratie | Reserve Spreekuur / ingreep | Gesloten | Balie + tel | Balie + tel, overige administratie |
| 16.30-17.00 | Balie + tel, opruimen | Telefoon, opruimen | Gesloten | Telefoon, opruimen | Balie + tel, opruimen |

Op de groene momenten is de assistente telefonisch en fysiek bereikbaar voor patiënten. Op de oranje momenten is de assistente alleen beschikbaar voor spoedgevallen (telefonisch en fysiek)

Op de rode momenten is de praktijk gesloten en worden spoedgevallen waargenomen door praktijk Blanker & Thiele.

Tabel 2. Weekagenda dr. Brand

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag |
| 8.00-8.30 | Spreekuur | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Administratie |
| 8.30-9.00 | Spreekuur | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Spreekuur |
| 9.00-9.30 | Spreekuur | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Spreekuur |
| 9.30-10.00 | Spreekuur | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Spreekuur |
| 10.00-10.30 | Administratie | Administratie | Gesloten | Administratie | Spreekuur |
| 10.30-11.00 | Overleg & Koffie | Overleg & Koffie | Gesloten | Overleg & Koffie | Overleg & Koffie |
| 11.00-11.30 | Visites | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Visites |
| 11.30-12.00 | Visites | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Visites |
| 12.00-12.30 | Visites | Visites | Gesloten | Visites | Visites |
| 12.30-13.00 | Visites | Visites | Gesloten | Visites | Visites |
| 13.00-13.30 | Lunchpauze | Lunchpauze | Gesloten | Lunchpauze | Lunchpauze |
| 13.30-14.00 | Administratie | Ingreeptijd | Gesloten | Ingreeptijd | Administratie |
| 14.00-14.30 | Spreekuur | Administratie | Gesloten | Administratie | Spreekuur |
| 14.30-15.00 | Spreekuur | Overleg | Gesloten | Reserve  Ingreeptijd / Spreekuur | Spreekuur |
| 15.00-15.30 | Overleg | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Overleg |
| 15.30-16.00 | Spreekuur | Spreekuur | Gesloten | Spreekuur | Spreekuur |
| 16.00-16.30 | Spreekuur | Reserve Ingreeptijd / Spreekuur | Gesloten | Overleg | Spreekuur |
| 16.30-17.00 | Administratie | Administratie | Gesloten | Administratie | Administratie |

Op de groene kunnen afspraken gepland worden

Op de blauwe tijden kunnen visites gepland worden

Op de gele tijden mogen alleen ingreepjes worden gepland

Op de oranje tijden mogen alleen spoedgevallen gepland worden

Op de rode tijden is de praktijk gesloten, spoedgevallen worden waargenomen door praktijk Blanker & Thiele

In weken dat dr. Blanker of dr. Thiele op vakantie is, geldt een ander schema, daar dan op de dinsdag of donderdag wordt waargenomen door dr. Brand voor praktijk Blanker & Thiele (zie protocol waarneming praktijk Brand voor praktijk Blanker & Thiele in vakanties).

Tabel 3. Baliebezetting praktijk Brand-Piek en praktijk Blanker & Thiele

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag |
| 8.00-8.30 | BP + B&T | BP + B&T | B&T | BP + B&T | BP + B&T |
| 8.30-9.00 | BP + B&T | BP + B&T | B&T | BP + B&T | BP + B&T |
| 9.00-9.30 | BP + B&T | BP + B&T | B&T | BP + B&T | BP + B&T |
| 9.30-10.00 | BP + B&T | BP + B&T | B&T | BP + B&T | BP + B&T |
| 10.00-10.30 | BP + B&T | B&T | B&T | B&T | B&T |
| 10.30-11.00 | - | - | - | - | - |
| 11.00-11.30 | BP | BP | B&T | BP | BP |
| 11.30-12.00 | BP | BP | B&T | BP | BP |
| 12.00-12.30 | BP | BP | B&T | BP | BP |
| 12.30-13.00 | - | - | - | - | - |
| 13.00-13.30 | B&T | B&T | B&T | B&T | B&T |
| 13.30-14.00 | B&T | B&T | B&T | B&T | B&T |
| 14.00-14.30 | BP & B&T | B&T | B&T | B&T | BP & B&T |
| 14.30-15.00 | BP & B&T | B&T | B&T | B&T | BP & B&T |
| 15.00-15.30 | BP & B&T | BP & B&T | B&T | BP | BP & B&T |
| 15.30-16.00 | BP & B&T | BP & B&T | B&T | BP | BP & B&T |
| 16.00-16.30 | BP | B&T | B&T | BP | BP |
| 16.30-17.00 | BP | B&T | B&T | B&T | BP |

Aan de balie zijn 2 werkplekken, echter de ruimte is beperkt en niet alle werkzaamheden zijn aan de balie uit te voeren. Op sommige momenten is het nodig dat van elke praktijk een assistente aan de balie aanwezig is. Op andere momenten kan wellicht volstaan worden met een assistente van een van beide praktijken, die zo nodig de eigen assistente kan oproepen.